



PROGRAMA FORMATIVO

CONSULTOR FUNCIONAL DE CRM CON DYNAMICS 365

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. **Familia Profesional:** INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Área Profesional: SISTEMAS Y TELEMÁTICA

2. **Denominación:** CONSULTOR FUNCIONAL DE CRM CON DYNAMICS 365

3. **Código:** IFCT69

4. **Nivel de cualificación:** 3

5. **Objetivo general:**

Utilizar la interfaz de usuario de Dynamics CRM del entorno 365 para optimizar, automatizar y estandarizar operaciones, rutinas y buenas prácticas en las áreas de Ventas y de Servicio al Cliente.

6. **Prescripción de los formadores:**

6.1. Titulación requerida:

Titulación universitaria o Ciclo Formativo de Grado Superior, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la especialización relacionada con el curso.

El formador deberá estar homologado como instructor en la correspondiente tecnología específica del fabricante y contar con todas las certificaciones de la especialidad a impartir vigentes y actualizadas.

6.2. Experiencia profesional requerida:

Al menos doce meses de experiencia profesional en la especialidad objeto, excluyendo la experiencia docente

6.3. Competencia docente:

Será necesario tener experiencia metodológica o experiencia docente contrastada de 500 horas de formación en especialidades relacionadas con la especialidad a impartir.

7. **Criterios de acceso del alumnado:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- Título de FP Grado Superior o Título de Bachillerato.
- Dominio de inglés a nivel de lectura.
- Experiencia profesional mínima de 6 meses en puestos relacionados con la especialidad.
- Conocimientos profesionales referidos a la especialidad.

Cuando el aspirante al curso no posea el nivel académico indicado, demostrará conocimientos suficientes a través de una prueba de acceso.

8. **Número de participantes:**

Máximo 25 participantes para cursos presenciales.

9. **Relación secuencial de módulos formativos:**

- Módulo 1. MB-900T01: Dynamics 365 fundamentals
- Módulo 2. MB-200T01: Dynamics 365: Power platform applications
- Módulo 3. MB-200T02: Dynamics: Power platform automation

- Módulo 4. MB-200T03: Dynamics: Power platform integrations
- Módulo 5. MB-200T04: Dynamics: Power platform test and deploy
- Módulo 6. MB-210T01: Dynamics 365 for sales
- Módulo 7. MB-230T01: Dynamics 365 for Customer Service
- Módulo 8. Preparación para examen de certificación (Dynamics 365 for Sales Functional Consultant Associate, Dynamics 365 for Customer Service Functional Consultant Associate)

Este curso deberá asegurar la formación requerida para presentarse a las siguientes pruebas:

- MB-200: Dynamics 365 Customer Engagement Core
- MB-210: Dynamics 365 for Sales
- MB-230: Dynamics 365 for Customer Service

10. Duración:

Horas totales: 75 horas.

Distribución horas:

- Presencial: 75 horas.

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- Aula de gestión de 3 m² por alumno

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

11.2. Equipamiento:

- Aula de gestión:
 - Mesa y silla para el formador
 - Mesas y sillas para el alumnado
 - Material de aula
 - Pizarra
 - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañon con proyector e internet para el formador
 - PCs instalados en red e internet con posibilidad de impresión para los alumnos

Los equipos tendrán unas características equivalentes a las enumeradas a continuación, consideradas siempre como mínimas:

Hardware:

- CPU: procesador Intel Core i5 de 6 generación o similar.
- 16 GB de RAM
- Disco duro 500 GB
- Tarjeta de red 100/1000 Mbps
- Teclado multimedia USB
- Ratón sensor óptico USB de 2 botones y rueda de desplazamiento.
- Monitor color de 17" TFT

Software:

- Licencias del fabricante para la impartición de los cursos correctamente.
- Licencias del sistema operativo.
- Licencias de antivirus.

- Conexión a Internet con ancho de banda suficiente.

En todo caso los requisitos mínimos tanto HW como SW serán los que marque el fabricante en cada momento como recomendadas para las versiones actualizadas.

A los alumnos se le proporcionará la documentación oficial de Microsoft necesaria para el seguimiento del curso.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

12. Requisitos de los centros

Los centros impartidores de formación Oficial de Microsoft, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Acreditación de encontrarse autorizado por MICROSOFT como MICROSOFT SILVER O GOLD LEARNING PARTNERS.
- Ser centro certificador Pearson Vue.

13. Evaluación del aprendizaje

Se llevará a cabo una evaluación continua y sistemática durante el proceso de aprendizaje y al final del mismo para comprobar si los alumnos han alcanzado los objetivos establecidos en cada módulo y, por consiguiente, han realizado el curso con el aprovechamiento requerido.

14. Certificación oficial del fabricante

La ejecución y financiación del programa formativo incluye la presentación de los alumnos que han realizado el curso con aprovechamiento a los exámenes para obtener la certificación oficial del fabricante, que gestionará el centro y que en ningún caso supondrá coste alguno para el alumno.

En concreto, para esta acción formativa está incluido el siguiente examen de certificación oficial de Microsoft, o el que lo sustituya actualizado al momento de su impartición:

- Microsoft Certified - Dynamics 365 for Sales Functional Consultant Associate
 - MB-200: Dynamics 365 Customer Engagement Core
 - MB-210: Dynamics 365 for Sales
- Microsoft Certified - Dynamics 365 for Customer Service Functional Consultant Associate
 - MB-230: Dynamics 365 for Customer Service

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1

Denominación: MB-900T01: DYNAMICS 365 FUNDAMENTALS

Objetivo: Comprender y describir las funcionalidades clave de Dynamics 365 acordes a los requisitos de uso, confidencialidad y seguridad exigidos.

Duración: 7 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Introduction to Business Applications
- Cloud concepts
- Managing deployments and releases
- Licensing, onboarding and support.

Módulo nº 2

Objetivo: Crear aplicaciones básicas en Power Platform y administrar los accesos de usuarios.

Duración: 15 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Platform Overview
- Data Modeling
- Model Driven Apps
- Canvas Apps
- Security

Módulo nº 3

Denominación: MB-200T02: DYNAMICS: POWER PLATFORM AUTOMATION.

Objetivo: Crear y usar flujos de trabajo que facilitan la automatización de procesos empresariales con Power Platform.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Platform Automation Overview
- Business Rules
- Workflows
- Microsoft Flows
- Business Process Flows

Módulo nº 4

Denominación: MB-200T03: DYNAMICS: POWER PLATFORM INTEGRATIONS.

Objetivo: Configurar y usar escenarios de integración de Outlook e integrar otras aplicaciones de Office.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Introduction to Integrations
- Integration with Office
- Managing Data

Módulo nº 5

Denominación: MB-200T04: DYNAMICS: POWER PLATFORM TEST AND DEPLOY.

Objetivo: Actualizar, probar y revisar las aplicaciones, solucionando y documentando incidencias de funcionamiento.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Manage Instances and Applications
- Manage Solutions
- Additional Deployment Considerations
- Documentation and Testing

Módulo nº 6

Denominación: MB-210T01: DYNAMICS 365 FOR SALES.

Objetivo: Gestionar las tareas y funciones de un ciclo de ventas y su seguimiento, utilizando la aplicación Dynamics 365 for Sales.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Sales overview
- Working with Opportunities
- Quotes to Orders
- Sales Analytics and Insights.

Módulo nº 7

Denominación: MB-230T01: DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE

Objetivo: Configurar y utilizar la aplicación de servicio al cliente, *Dynamics 365 for Customer Service* para fomentar la fidelización y generar soluciones de negocio inteligente.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Customer Service Overview
- Case Management
- Service Level Agreements and Entitlements
- Knowledge Management

Módulo nº 8

Denominación: PREPARACIÓN PARA EXAMEN DE CERTIFICACIÓN (DYNAMICS 365 FOR SALES FUNCTIONAL CONSULTANT ASSOCIATE, DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE FUNCTIONAL CONSULTANT ASSOCIATE)

Objetivo: Superar los exámenes de certificación incluidos en el curso.

Duración: 13 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Actividades de repaso
- Ejercicios prácticos